

臺灣臺中地方法院簡易民事判決

110年度中消簡字第9號

原告 宋紹菲 新北市○○區○○○路000○0號14樓
訴訟代理人 蕭文濱律師
被告 永圓國際美容事業股份有限公司

法定代理人 彭春梅
訴訟代理人 林士淳律師

上列當事人間請求返還解約金事件，本院於民國111年7月26日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

被告應給付原告新臺幣243,448元，及自民國110年11月2日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用由被告負擔10分之9，餘由原告負擔。

本判決第一項得假執行，但被告如以新臺幣243,448元為原告預供擔保，得免為假執行。

事實及理由

壹、程序方面：

按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但被告同意者，不在此限；被告於訴之變更或追加無異議，而為本案之言詞辯論者，視為同意變更或追加；原告於判決確定前，得撤回訴之全部或一部，但被告已為本案之言詞辯論者，應得其同意，上開規定於簡易訴訟程序適用之，民事訴訟法第255條第1項第1款、第2項、第262條第1項、第436條第2項分別定有明文。本件原告起訴時原以彭村梅國際美容事業股份有限公司為被告（見本院卷第13頁），嗣於民國110年10月26日本院審理中追加永圓國際美容事業股份有限公司為被告（見本院卷第106頁），被告永圓國際美容事業股份有限公司並於110年12月2日為本案之言詞辯論，後原告於110年12月2日本院審理中撤回對被告彭村梅國際美容事業股份有限

01 公司之起訴，並為被告彭村梅國際美容事業股份有限公司所
02 同意（見本院卷第161頁），經核其所為之訴之追加及撤
03 回，均合於前揭規定，應予准許。

04 貳、實體方面：

05 一、原告主張：

06 (一)原告自96年起，開始向被告購買瘦身美容課程服務及商品，
07 並至被告公司旗下之分店接受美容課程服務，嗣於99年2月2
08 8日加入成為被告公司內湖分店（下稱內湖分店）之會員，
09 而固定至內湖分店接受服務。期間原告多次應內湖分店服務
10 人員之推銷，陸陸續續購買「晶鑽」、「督脈」、「眼
11 睛」、「體溫」、「舒活」、「義大利」、「芳香油壓」、
12 「C導」、「下半身」、「F/眼/F刮」、「G5」、「OM」、
13 「精緻F」、「太極撥筋」、「督脈+F刮」、「下半身養
14 生」等課程及商品，甚至於舊課程及商品尚未使用完畢，即
15 再付費購買新課程及商品，前後消費金額達數十萬元以上，
16 而被告公司內湖分店並未提供原告購買服務課程內容及商品
17 之相關書面契約予原告收執。原告於110年1月30日使用Line
18 通訊軟體向被告公司內湖分店預約於2月7日下午4：30做
19 「身體」加「臉」共二堂課程，經該分店回覆確認「已幫您
20 約好」，詎原告於2月7日按時至內湖分店接受服務時，該店
21 人員表示因作業錯誤，該店僅能提供16：30～18：00課程，
22 並於18：00結束服務（按每堂課程時間為1.5小時，二堂課程
23 時間應為3小時，原告預約課程按理應於19：30結束）。原告
24 認為權益受損，乃向被告反映，惟被告並無合理補救措施，
25 原告認為被告提供之服務有瑕疵，遂於110年2月10日向被告
26 表示終止契約，並請求被告退還剩餘費用。

27 (二)110年3月1日原告前往內湖分店請求提供原告購買課程及商
28 品之合約、已消費記錄及退費明細計算式等書面資料，惟內
29 湖分店僅願提供該分店留存之「會員護理資料本」供原告閱
30 覽，並由內湖分店店長以手寫手稿說明之方式，粗略估算可
31 退還原告之費用，有翻拍之內湖分店店長手寫資料照片足佐

(見本院卷第51頁)。110年4月1日被告公司張姓協理以電話告知原告，表示經核算後，被告可退還原告未消費之剩餘金額為新臺幣（下同）133,584元。原告遂請張姓協理提供歷年來原告購買課程及商品之合約、已消費記錄及退費明細計算式等資料，以供原告了解及確認；嗣110年4月10日張姓協理再度與原告電話聯繫，表示經被告重新核算，可退還原告之費用額增加了「眼睛」課程餘額，退費總額為139,884元；但被告仍未提供相關資料予原告查對，且因上揭被告願意退款之金額，與原告依內湖分店會員護理資料本計算之可退金額20餘萬元，差距頗大，是雙方未能於電話中就退款金額達成合意。

(三)被告於原告終止消費契約後，應退還原告尚未消費之剩餘費用269,399元：

按定型化契約經中央主管機關公告應記載之事項，未經記載於定型化契約者，仍構成契約之內容，為消費者保護法施行細則第15條第2項所明定。是依上開規定，有關定型化契約經中央主管機關公告應記載之事項者，如未經記載於定型化契約者，中央主管機關公告之事項亦為契約之內容。本件原告於96年起購買被告之美容課程服務及商品，依行政院衛生福利部於公告瘦身美容定型化契約範本（下稱契約範本）第1條規定，應屬瘦身美容契約，依前開規定，該契約範本，自構成兩造契約之內容。按契約範本第11條規定：甲方（消費者）得任意終止契約；第12條規定：其他可歸責於企業經營者事由，甲方得解除或終止契約。契約終止後，乙方應依第10條或第11條規定之計算方法，於扣除消費者已接受服務及已提領商品之費用後，退還剩餘費用予甲方（消費者）。次按遞延性商品（服務）之預付型不定期繼續性契約，消費者已將費用一次繳清，嗣後始分次、分期或持續取得商品或服務，遞次或持續發生對價給付之效果，當事人間須具有相當之信賴，而因其具有長期性、繼續性之拘束力，應使消費者有任意終止之機制，以求衡平，且消費者無從為同時履行之

抗辯，尤應賦予任意終止之權利，以資調和。準此，消費者自得類推適用民法繼續性有名契約如租賃之任意終止規定，予以終止(最高法院100年度台上字第1619號裁判要旨同此見解)。本件原告已向被告終止兩造間之瘦身美容契約，自得依上揭定型化契約範本之規定及民法第179條不當得利之規定，請求被告退還尚未接受服務及未提領商品之剩餘費用。

(四)依會員護理資料本照片、內湖分店店長手寫資料、及4月間原告與被告張姓協理對話表示被告願意退款之內容，原告將所消費課程之收費金額，除以該課程堂數，計算出每堂課程之單價，再乘以原告尚未接受服務課程之堂數，而得出各課程被告應退還原告之金額，再將全部課程予以加總，依此計算被告應退還原告之金額至少為269,399元，而本件原告請求之退費金額尚不含原告購買課程名稱爲「晶鑽」、「督脈」、「體溫」、「晶鑽」(第二次消費)、「C導」、「F/眼/F刮」、「G5/G5」之課程，因上揭課程被告於會員護理資料中僅記錄原告購買之課程名稱，但未記錄購買課程金額，以致原告無法計算每堂課程之單價，因而尚未計入向被告請求退還之剩餘費用內。本件於兩造締約後，被告於履約過程中，確實有可歸責之事由，致原告無法依約定接受服務，而有契約原定給付目的無法達成之給付瑕疵情事，因而造成原告金錢上、時間上、精神之上損失，堪認被告就此確有應注意而未注意之過失存在，應認已該當於消費者保護法第51條但書之規定，若被告仍執意拒絕退還原告未消費及接受服務課程之費用，原告將依法向被告追加請求懲罰性賠償金。

(五)爰依契約關係提起本訴，請求返還解約金等語。並聲明：1. 被告應給付原告269,399元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年利率百分之5計算之利息。2. 訴訟費用由被告負擔。3. 願供擔保請准宣告假執行。

二、被告則以：

(一)被告雖不否認原告所提之會員護理資料本形式之真正(見本

01 院卷第33頁），然而該課卡僅為分店之紀錄，並非可作為退
02 款金額之計算依據，故被告否認該課卡實質上之真正；又原
03 告提出之所謂內湖店店長手寫內容（見本院卷第51頁），被
04 告亦否認此即為被告公司退費計算之金額，該手寫內容並無
05 店長簽名，亦無被告公司用印，並非正式提供予客戶即原告
06 之文件，當不得以此做為同意退款依據，被告亦否認該手寫
07 內容實質上之真正；且被告公司之退費流程，均須經客戶申
08 請後，統一由總公司計算後做出退費決定。是以，本案原告
09 若欲主張被告應返還解約金269,399元，當就其所留存之課
10 程金額尚餘269,399元，舉證以實其說。

11 (二)本件原告雖提出自行製作之應退還金額表（見本院卷第83
12 頁），然被告否認該表可作為主張退費269,399元之證據，
13 該表僅係原告自行製作之文件，其中費用、課程每堂單價均
14 有錯誤，原告不僅刻意忽略自購產品，亦將不同課程之金額
15 合併計算。舉例而言，單從103年12月27之紀錄（見本院卷第
16 47頁），原告當日所購買之課程分別為「督脈」及「臉刮
17 (F刮)」，其中「督脈」部分，在課卡左邊有記載督脈9,000
18 元、抵回饋金4,500元、自購產品2,160元，故課程之實際金
19 額為2,340元，除以20堂課，每堂金額117元；「臉刮(F
20 刮)」部分一套9,000元，原告購買總計五套，一套為5堂
21 課，前四套為被告公司當時之優惠活動，一樣價格課程贈送
22 1倍堂數，而每套亦有自購產品5,200元，故每套課程金額為
23 3,800，課程單價稍有不同。原告自行製作之應退還金額表
24 卻將「督脈」及「臉刮(F刮)」兩種課程一併計算，再以兩
25 種課程之合併堂數，扣除已消費堂數直接計算退費金額，其
26 中顯然與實際消費情況不符，乃不足採。

27 (三)本件依兩造所簽訂之美容契約書（下稱系爭美容契約書）第
28 十一條第3項約定「甲方向乙方購買所有課程期間自簽訂契
29 約日起算一年內（下稱有效期間）有效。逾前開期間未實施之
30 課程，甲方同意於有效期間內就未實施完畢之課程辦理退
31 費，惟如甲方未於有效期間辦理退費，乙方同意由甲方採繼

續施作剩餘課程或向乙方申請將剩餘課程轉化為同等值之美容課程或產品(以市場價格計價)方式辦理」(見本院卷第151頁),可知被告公司就客戶購買課程均有約定可接受退費之有限期間,且該期間並非短暫,有一年之久,足供客人決定繼續施作課程抑或請求退費。再者,縱然逾課程有效期間,其效果僅生消費者不得請求辦理退費,然而消費者仍將原告剩餘課程服務完畢,可知前開約定,不僅無未於一定期限實施課程時,即不得再行實施之效果,更未對原告有何顯失公平之情形,約定當屬有效,此亦為被告公司定型化契約之一部分,而此等美容課程針對退費有效期間之約定,並未違反90年8月14日行政院衛生署所公告之瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項內容(見本院卷第153-156頁),至原告所提出之瘦身美容定型化契約範本為110年修正公告版(見本院卷第67-81頁),於本件應無適用,依私法自治原則,當應有效並拘束兩造。原告所提出之護理本相關資料,分別為108年、102年、101年、100年等,均已遠超被告公司可接受課程退費之有效期間,是依兩造間之約定,原告本無權請求解約退費。又因被告公司保存客戶契約紙本資料,通常僅有五年(依瘦身美容定型化契約範本,企業經營者僅須保存二年),故本件依被告公司課程資料,為節省訴訟資源化解紛爭,被告可例外同意103年、108年之課程可退費,然退費金額應扣除自購產品(本屬不得退費之標的)、服務收入費以及行政處理費等,可退費之金額為37,045元,有被告依據原告會員資料本第7頁、第8頁所製作之退費計算表可參(見本院卷第157頁)。

(四)本案原告一再聲稱消費時並無簽屬書面契約,然實際上被告卻至少可提出1份系爭美容契約書,且證人潘羿禎亦證述被告之每位消費者於消費時均會簽約,且該契約書消費者會有相對應之一份,顯見原告在消費過程中確實有簽屬契約書,且歷次均應有獲得契約書。再者,依照原告所自承,原告曾委託律師於律師函內要求被告提出相關合約,倘如原告

01 所稱過去根本沒有簽屬任何合約，則依邏輯而言，為何原告
02 會有上開請被告提供相關合約之要求，而非自始即主張兩造
03 間自始無任何書面合約？顯見原告確實知悉每次消費均有簽
04 屬合約，今是否係因原告個人原因而不願將合約提出，亦屬
05 有疑。原告每次消費時既均有取得契約，本件乃係原告起訴
06 主張權利要求被告退費，則相關舉證責任，本應由原告負
07 擔，今若僅因被告公司內部管理方式為紙本契約保留五年，
08 而無法提出契約資料，即遭不利之認定，恐有違民事訴訟據
09 證責任之法理。

10 (五)按消費者保護法第11條之1第1、2 項之立法目的在於使消費
11 者充分了解契約內容，避免消費者於匆忙間不及了解其依契
12 約所得主張之權利及應負之義務，致訂立顯失公平之契約而
13 受有損害。如企業經營者未有妨礙消費者事先審閱契約之行
14 為，消費者亦隨時得查閱契約條款，有隨時瞭解契約條款之
15 機會，在經過相當合理之期間後，消費者未曾主張契約審閱
16 期遭剝奪，亦未曾反應有不瞭解契約條款或主張契約條款之
17 不公平處，則此時已難謂消費者係於匆忙間訂立契約而不知
18 該契約之相關權利義務，其訂立之契約有失公平之虞。又倘
19 消費者於訂約當時對契約條款內容業已明瞭知悉，縱企業經
20 營者未給予合理之審閱期間，對該定型化契約之效力亦不生
21 影響，消費者自不得於事後再以違反審閱期間之規定為由，
22 主張契約條款因違反審閱期而排除契約條款之適用。經查，
23 本件兩造間涉訟之消費，從96年至108年歷經十幾年，最短
24 之消費期間至少也長達3年以上，在這段期間中原告從未主
25 張定型化契約合理審閱期遭剝奪，亦未曾反應有不瞭解契約
26 條款或主張契約條款之不公平處，兩造間訂立之契約並無有
27 失公平之虞；再多年來原告亦無數次接受被告服務，若非11
28 0年1月底因預約服務時流程未符原告期待方衍伸本件退費糾
29 紛，原告從未有其他認契約條款不當或顯失公平之主張，是
30 以，本件兩造間之相關契約，縱稍有審閱期之瑕疵，亦不生
31 契約無效之問題等語，茲為抗辯。

01 (六)並聲明：1.原告之訴駁回。2.訴訟費用由原告負擔。3.如受
02 不利之判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

03 三、得心證之理由：

04 (一)原告主張：其自96年起，開始向被告購買瘦身美容課程服務
05 及商品，並至被告公司旗下之分店接受美容課程服務，嗣於
06 99年2月28日加入成為被告公司內湖分店（下稱內湖分店）
07 之會員，而固定至內湖分店接受服務，期間原告陸陸續續購
08 買「晶鑽」、「督脈」、「眼睛」、「體溫」、「舒活」、
09 「義大利」、「芳香油壓」、「C導」、「下半身」、「F/
10 眼/F刮」、「G5」、「OM」、「精緻F」、「太極撥筋」、
11 「督脈+F刮」、「下半身養生」等課程及商品，嗣原告於11
12 0年1月30日使用Line通訊軟體向被告公司內湖分店預約於2
13 月7日下午4：30做「身體」加「臉」共二堂課程，經該分店
14 回覆確認「已幫您約好」，詎原告於2月7日按時至內湖分店
15 接受服務時，該店人員表示因作業錯誤，該店僅能提供16：
16 30～18：00課程，並於18：00結束服務(按每堂課程時間為
17 1.5小時，二堂課程時間應為3小時，原告預約課程按理應於
18 19：30結束)，原告認為權益受損，被告又無合理補救措
19 施，原告遂於110年2月10日向被告表示終止契約，並請求被
20 告退還剩餘費用；110年3月1日原告前往內湖分店請求提供
21 相關資料，內湖分店提供該分店留存如原證2所示之「會員
22 護理資料本」供原告閱覽，事後內湖分店店長以手寫手稿之
23 方式，粗略估算可能退還原告之費用如原證3所示，雙方終
24 未能就退款金額達成合意等情，有原告與被告內湖分店之Li
25 ne對話紀錄翻拍照片、會員護理資料本、被告內湖分店店長
26 手寫估價資料、新北市政府衛生局函文、消費爭議申訴資
27 料、新北市政府函文、新北市政府法制局消費者保戶官申訴
28 案件處理紀錄在卷可稽（見本院卷第31-51、59-66頁），被
29 告並不爭執原告曾為被告內湖分店之客戶，亦不爭執原證2
30 為被告內湖分店內部留存之會員護理紀錄資料（見本院卷第
31 223、224頁），且未爭執內湖分店漏未辦理原告預約之作業

01 疏失（見本院卷第106、162、191、192、227-229、285-287
02 頁），堪信為真。然原告主張被告應返還解約金269,399元
03 及相關利息等語，則經被告否認在卷，並以前詞置辯。是本
04 件主要之爭點即為：原告得否請求被告退費？若肯之，得請
05 求之金額為何？

06 (二)原告得請求被告退費。

- 07 1. 按定型化契約經中央主管機關公告應記載之事項，未經記載
08 於定型化契約者，仍構成契約之內容，為消費者保護法施
09 行細則第15條第2項所明定。是依上開規定，有關定型化契
10 約經中央主管機關公告應記載之事項者，如未經記載於定
11 型化契約者，中央主管機關公告之事項亦為契約之內容。
12 本件原告於96年起購買被告之美容課程服務及商品，依行政
13 院衛生福利部90年公告之瘦身美容契約範本第1條規定，與
14 被告間應成立瘦身美容契約，依前開規定，該契約範本，自
15 構成兩造契約之內容。依前開契約範本第11條規定：甲方
16 (消費者)得任意終止契約；第12條規定：其他可歸責於企業
17 經營者事由，甲方得解除或終止契約。契約終止後，乙方應
18 依第10條或第11條規定之計算方法，於扣除消費者已接受服
19 務及已提領商品之費用後，退還剩餘費用予甲方(消費者)。
20 次按遞延性商品(服務)之預付型不定期繼續性契約，消費者
21 已將費用一次繳清，嗣後始分次、分期或持續取得商品或服
22 務，遞次或持續發生對價給付之效果，當事人間須具有相當
23 之信賴，而因其具有長期性、繼續性之拘束力，應使消費者
24 有任意終止之機制，以求衡平，且消費者無從為同時履行之
25 抗辯，尤應賦予任意終止之權利，以資調和。準此，消費者
26 自得類推適用民法繼續性有名契約如租賃之任意終止規定，
27 予以終止(最高法院100年度臺上字第1619號裁判要旨同此見
28 解)。本件原告已向被告終止兩造間之系爭美容契約，自得
29 依上揭定型化契約範本之規定及民法第179條不當得利之規
30 定，請求被告退還尚未接受服務及未提領商品之剩餘費用。
31 2. 次按消費者保護法（下稱消保法）第17條第1、2、3、4項規

01 定：「中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促
02 進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契
03 約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。」、
04 「前項應記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：
05 一、契約之重要權利義務事項。二、違反契約之法律效果。
06 三、預付型交易之履約擔保。四、契約之解除權、終止權及
07 其法律效果。五、其他與契約履行有關之事項。」、「第1
08 項不得記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：一
09 、企業經營者保留契約內容或期限之變更權或解釋權。二、
10 限制或免除企業經營者之義務或責任。三、限制或剝奪消費
11 者行使權利，加重消費者之義務或責任。四、其他對消費者
12 顯失公平事項。」、「違反第1項公告之定型化契約，其定
13 型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之
14 。」，是倘兩造間之系爭美容契約中，約定有契約終止權之
15 法律效果，該約定不得限制或剝奪消費者行使權利，或是加
16 重消費者之義務或責任，否則該約定之定型化契約條款將因
17 顯失公平而無效甚明。

- 18 3. 查依被告所提、兩造於108年1月26日所簽訂之系爭美容契約
19 第11條第3項約定：「甲方向乙方購買所有課程期間自簽訂
20 契約日起算一年內(下稱有效期間)有效。逾前開期間未實施
21 之課程，甲方同意於有效期間內就未實施完畢之課程辦理退
22 費，惟如甲方未於有效期間辦理退費，乙方同意由甲方採繼
23 續施作剩餘課程或向乙方申請將剩餘課程轉化為同等值之美
24 容課程或產品(以市場價格計價)方式辦理」(見本院卷第15
25 1頁)，可知被告於定型化契約中，載明客戶購買課程均有
26 退費之有限期間，且該期間為一年，一旦逾期，客人僅得繼
27 續施作課程，無法請求退費。揆諸上揭約定，係屬被告單方
28 訂定之定型化契約，其為減輕或免除被告所負之退費責任，
29 使消費者即原告拋棄或限制消費者依前揭行政院衛生福利部
30 90年公告之瘦身美容契約範本第10條、第11條規定之法定解
31 除或終止權之行使權利期間，限制或剝奪原告行使權利之選

擇，亦加重了原告之義務或責任，致原告受有重大之不利益亦明。尤其本件原告係將費用一次繳清，事後始分次、分期取得商品或服務，對於被告初始具有相當之信賴，係因110年初可歸責於被告內湖分店之疏失，未依約登錄原告預約之課程，且未即時提供原告被告合理補償之機制，原告始向被告終止系爭美容契約，被告更應提供原告任意終止之權利保障，以符衡平，即原告於被告發生可歸責於己之事由後，對於被告之信賴既已有所動搖，應得允其於終止契約後，取得退費或繼續完成課程之選擇權，而無須受限於被告單方訂定之條款，僅得被迫在信任關係漸弱之基礎下繼續接受、完成課程，始屬公允。

4. 況系爭美容契約第11條第3項約定不僅實質內容致原告受有重大之不利益，其是否已於簽約前，已依行政院衛生福利部90年公告之瘦身美容契約範本第7條、簽約注意事項第1條（見本院卷第269、271頁），給予原告至少7日之審閱期間，亦屬未明，依舉證責任分配之原則，原告既否認在卷，被告應負舉證之責，然被告自始並未舉證已給予原告審閱之期間，是難認已符合給予原告審閱期間之要求。依消保法第11條之1第1項、第3項之規定：「企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有30日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容；違反第1項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容」，是今既無從認定被告已給予原告合理之審閱期間，則原告依消保法第11條之1第3項、第1項規定，主張系爭美容契約第11條第3項因違反審閱期間而不構成契約內容，原告不受該約定內容「1年有效期間內始得退費」之拘束，核屬有據。

5. 再者，行政院衛生福利部90年公告之瘦身美容契約應記載事項及不得記載事項中之不得記載事項第3條、第9條規定：「不得約定免除或限制乙方（瘦身美容業者）依消費者保護法規定所應負之責任」、「不得為其他違反法律強制、禁止規定或欺罔、顯失公平之約定或行為」（見本院卷第156

頁），兩造於108年1月26日簽立之系爭美容契約第11條第3項約定，明顯在概括、一律地減輕或免除被告所負之退費責任，並無顧及到訂約1年後，仍可能發生其他非無故終止契約之情形（如：本件可歸責於被告之事由、動搖原告對被告之信賴），導致消費者必須受限於1年期限之約定，被迫拋棄或限制法定解除權或終止權之行使效果，限縮了選擇後續處理方式之範圍，影響消費者權益重大，依民法第247條之1第1、3、4款之規定，及前開最高法院100年度臺上字第1619號裁判之要旨，該等系爭美容契約第11條第3項之約定顯失公平，應屬無效。被告應於扣除原告已接受服務及已提領商品之費用後，退還剩餘費用予原告。

(三)原告得請求退費之金額為243,448元。

1. 被告雖辯稱：兩造每次訂立系爭美容契約時，均有交付書面合約予原告，合約1式3份，並以證人即被告內湖分店店長潘羿禎之證詞：「只要有消費都會，不管是服務或商品的購買都會有契約」為憑（見本院卷第250頁），然經原告否認在卷，且自始被告僅提出108年1月26日兩造簽立之系爭美容契約1份為佐（見本院卷第151頁），對於兩造間其他自96年起簽立之為數眾多系爭美容契約，則均以逾越公司內部保存期限規定、業已銷毀為由，表示無從提出（見本院卷第144、162頁），是實難一一認定兩造間每次消費時訂立美容契約之內容。本院酌以被告之消費者均有個人專門之護理本，一旦契約逾越被告公司內部保存期限規定而銷毀時，被告均以護理本作為與消費者間繼續履行契約之判斷依據，經證人潘羿禎證述歷歷在卷（見本院卷第250、251頁），且衡情契約訂立後，一般而言，並不會於其上註記後續每次消費之紀錄，故於本件原告訂約多年後終止契約，需扣除已消費之部分、請求被告退還剩餘費用之情形，勢必仍須仰賴原告留存在被告處之會員護理資料本，始得詳細瞭解每次消費之內容，作為退費計算之憑據。

2. 查原告於110年3月1日前往內湖分店請求被告提供原告消費

01 紀錄及退費明細計算式等書面資料時，內湖分店係提供該分
02 店留存之原告「會員護理資料本」即原證2供原告閱覽，其
03 後，內湖分店店長乃以手寫手稿之方式，粗略估算可退還原
04 告之費用，作成隨手筆記即原證3，並於製作隨手筆記時，
05 在原證2之原告「會員護理資料本」上，以黑筆作註記等
06 節，經證人潘羿禎結證：「（問：提示原證2、3，請問原證
07 2是你剛剛所稱的原告的護理本嗎？原證3是你協助原告做紀
08 錄的筆記嗎？）對，原證2是護理本，原證3是隨手筆
09 記。」、「（問：原證2裡面是不是有一些紀錄也是屬於你
10 後來自己為了做退費的計算而記載的部分，比如本院卷47頁
11 中黑筆所寫的部分？）對，這是我的隨手筆記，我後來有在
12 原證2上隨手紀錄，因為有些課程有些久遠了，所以必須要
13 回去做一下筆記才能夠做試算。」、「（問：請證人用鉛筆
14 從原證2圈出並打勾，關於你後來在110 年初補紀的部分？）證人當庭圈出並打勾。」等語綦詳（見本院卷第25
15 1、252頁），是足徵原證2原告「會員護理資料本」上去除
16 證人潘羿禎事後以鉛筆圈出、以黑筆註記之部分，其餘記載
17 即為原告終止契約當時，實際之消費狀況，可作為兩造間計
18 算退費之計算依據。
19

- 20 3. 查原證2原告「會員護理資料本」上之記載中，第1頁中之
21 「晶鑽」、「督脈」並無費用之記載，且訂約時間不明；第
22 2頁中之「眼睛」、「體溫」並無費用之記載；第4頁中之
23 「晶鑽」、「C導」、「F/眼/F刮」、「G5/G5」均無費用之
24 記載（見本院卷第35-41頁），是無從認定被告應為退費之
25 金額。次查，如附表編號1-8之消費項目中，因原告自購產
26 品之金額不明，無從計算，且附表編號1所示之「舒活/青春
27 R」，當初既係40,000元折抵5,000元，則以35,000元計算，
28 均分別除以總堂數後，再分別乘以原告剩餘之課程數，以得
29 出被告應退還原告之金額。惟因依兩造108年1月26日訂立之
30 系爭美容契約第11條第1項、第2項第2款規定：「甲方於瘦
31 身美容課程實施前因甲方任意解除本契約者，乙方應於解約

日後15日內將已收取之費用扣除解約手續費後退還於甲方，前項之解約手續費係指本契約價金總額之百分之5...」、「前述之終止契約手續費，係指價金總額扣除已接受服務之費用，及已提領並拆封之附屬商品價額後之剩餘金額之百分之10...」（見本院卷第151頁），依理原告一旦主張終止契約，被告確實會因辦理過程，而支出相關之人力、行政費用，以處理相關之退費計算、發予事宜，今既兩造108年1月26日訂立之系爭美容契約中有此相關行政手續費之約定，應可推認其他兩造間不同時間訂立之系爭美容契約中，亦有此類似之約定。此外，依行政院衛生福利部90年公告之瘦身美容契約應記載事項及不得記載事項中之應記載事項第10條第2項、第3項規定：「前項之終止契約手續費，係指價金總額扣除已接受服務之費用，及已提領並拆封之附屬商品價額後之剩餘金額之百分之---」、「若未約定終止契約手續費之金額時，乙方不得扣除終止契約手續費」（見本院卷第155頁），是本件兩造間既已對終止契約後之手續費扣除方式，依課程開始與否、商品拆封與否，分別約定有百分之5、百分之10之手續費應予扣除，則於計算被告應退還之費用時，亦應一併計算之。即於課程、商品尚未使用之情形，扣除原價金百分之5之手續費，反之，則扣除原價金百分之10之手續費，扣除後，始為最終被告應退還予原告之金額。

4. 被告雖提出被證3之自製資料辯稱：其僅願意退還原告103、108年間消費之金額（見本院卷第145頁），然查，被告無從依據兩造108年1月26日簽立之系爭美容契約第11條第3項約定，對於原告訂約後逾越1年之消費剩餘金額拒絕退費，業於前述，是被告表示僅願意退還103、108年間原告剩餘之消費金額，並無理由，被告仍應就96年起原告剩餘之消費金額，於有憑據為佐之情形下，在原告請求之範圍，給付退款予原告。細究被告所提之被證3所示，其係將原證2原告「會員護理資料本」上之記載中，第7頁中之「督脈」、「臉刮（F刮）」合計為50,000元之價額（見本院卷第47頁），分

別列計為4,500元、9,000元、9,000元、9,000元、9,000元、9,000元，與服務收入500元（見本院卷第157頁），再分別扣除自購產品金額2,160元、5,200元、5,200元、5,200元、5,200元、5,200元後，以是否使用過為區分，分別扣除百分之5、百分之10不等之手續費，退款予原告，惟姑不論被告上揭計算式中之服務收入係指何內容？依據為何？被告所記載之「自購產品金額」，無非是依照證人潘羿禎事後以鉛筆圈出、以黑筆註記在原證2原告「會員護理資料本」上之記載為據，除此之外，綜觀全卷，並無其他依憑，而證人潘羿禎雖於本院審理時證稱：「我不知道的問會計」、「我會先詢問，會計就會去查詢...會計的電腦裡面會有留存之前的課程優惠方案的紀錄，所以查的到」等語（見本院卷第255頁），然證人潘羿禎所問之會計電腦資料並非無從列印，何以被告並曾提出、作為證據，且依證人潘羿禎前開證言可知，會計協助查詢者係原告之前課程優惠方案的紀錄，並未包括原告自購產品之金額，故本院審以證人潘羿禎上開所證之部分，恐非其親自見聞後，所為之認知，實欠缺明確之依憑，應認無從僅以其事後於原證2原告「會員護理資料本」上，以鉛筆圈出、以黑筆註記之內容，即作為本件被告得以扣除退費款之依準。被告抗辯應扣除被證3表格中自購產品金額之部分，並無可採。就原證2原告「會員護理資料本」上之記載中，第7頁中之「督脈」、「臉刮（F刮）」部分，仍應以原告主張合計為50,000元之價額，於扣除已使用課程、計算百分之10手續費後，作為被告應退款之金額，詳如附表編號9所示。

5. 再者，依據就原證2原告「會員護理資料本」上之記載中，第8頁中之「下半身養生」部分，明確記載為2套，金額共20,000元，是被告於所提之被證3中表格（見本院卷第157頁），將該次消費分成兩筆費用10,000元、10,000元，且因原告均未使用過課程，故分別扣除價額百分之5之手續費，得出被告應退款之金額，與附表編號10所示相符，應屬有

01 理。原告如原證9表格所示之主張（見本院卷第83頁），均
02 未就原告是否已經使用過課程，分別扣除價額百分之5、百
03 分之10之手續費，亦未就前述「下半身養生」課程，區分為
04 2套，分別計算，或有遺漏不足之處，是被告所應給付予原
05 告之退款，應如附表所示，始屬有理，原告逾此範圍之請
06 求，應予駁回。至證人潘羿禎以手寫手稿之方式，粗略估算
07 可退還原告之費用，作成之隨手筆記即原證3，其上多處之
08 記載並無明確憑據，僅係聽聞自被告內湖分店之會計所述，
09 且無法與原證2原告「會員護理資料本」上之原始記載相互
10 對應，實難認定為真；況依原告所述，證人潘羿禎製作原證
11 3之隨手筆記後，110年4月1日被告公司之張姓協理以電話告
12 知原告，被告可退還原告未消費之剩餘金額更改為133,584
13 元，110年4月10日張姓協理再度來電聯繫，表示經重新核算
14 後，可退還原告之費用額為139,884元（見本院卷第17
15 頁），益徵證人潘羿禎作成之隨手筆記即原證3確實應有疏
16 漏，與實情或有出入，無從採認。

17 6. 承上，被告應退還予原告之金額，詳如附表所示。被告雖復
18 辯稱：退費時應考量回饋金扣除之問題（見本院卷第286
19 頁），然依原證2原告「會員護理資料本」上之原始記載觀
20 之，除資料本第4頁之「舒活/青春R」有記載40,000元折抵
21 5,000元，第5頁之「下半身」有記載贈實體刷，第8頁之
22 「下半身養身」有記載贈6堂外，其餘均無任何優惠之原始
23 記載。而前揭40,000元折抵5,000元之部分，本院已逕以350
24 00元計價；贈送實體刷之部分不影響價額及計算；贈送6堂
25 之部分，本院不計入6堂之堂數，而以原本之堂數計算，詳
26 如附表編號10所示，故均已審酌回饋金扣除之問題，被告既
27 無從提出其他應予扣除回饋金之事證，則應認其該部分之答
28 辯，要無理由。本件被告應退還原告之款項243,448元仍如
29 附表所示，洵堪認定。

30 (四)給付無確定期限者，依民法第229條第2項之規定，債務人於
31 債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時

起，負遲延責任；其經債權人起訴而送達訴狀者，與催告有同一效力。而遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息；應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年利率為百分之5，民法第233條第1項、第203條分別有明文。本件原告對被告終止契約後所生之請求退款債權，核屬無確定期限之給付，然既經原告起訴而送達訴狀，被告迄未給付，當應負遲延責任，故原告請求被告應給付自被告收受起訴狀繕本送達之翌日即110年11月2日（見本院卷第137頁）起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息，核無不合，併予准許。

四、綜上所述，被告依據契約關係請求被告退還如附表所示之243,448元，及自110年11月2日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息，為有理由，應予准許。逾此範圍之請求並無理由，應予駁回。

五、本件事證已明，兩造其餘攻擊、防禦方法及舉證，經核於判決結果無影響，爰不逐一論列。

六、本件原告勝訴部分，係就民事訴訟法第427條訴訟適用簡易程序所為被告敗訴之判決，依同法第389條第1項第3款規定，應依職權宣告假執行。並依同法第392條第2項規定，宣告被告如預供擔保，得免為假執行。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條。

中 華 民 國 111 年 8 月 30 日

臺灣臺中地方法院臺中簡易庭

法 官 林秉暉

以上為正本係照原本作成。

如不服本判決，應於送達後20日內，向本院提出上訴狀並表明上訴理由，如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後20日內補提上訴理由書（須附繕本）。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

中 華 民 國 111 年 8 月 30 日

書記官 王志仔

01 附表：

02

編號	課程名稱	消費金額	自購產品金額	堂數	每堂單價	已消費堂數	未消費堂數	未使用課程餘額	行政處理費5-10%	可退費金額	頁數
1.	舒活/青春R	40,000 元 抵 5,000 元，以 35,000 元計	不明	28	1,250	17	11	13,750	1,375	12,375	39
2.	義大利	29,000	不明	20	1,450	4	16	23,200	2,320	20,880	
3.	芳香油壓	28,000	不明	47	595	41	6	3,574	357	3,217	41
4.	下半身	15,000	不明	20	750	15	5	3,750	375	3,375	
5.	G5	30,000	不明	50	600	12	38	22,800	2,280	20,520	43
6.	OM	40,000	不明	45	888	3	42	37,296	3,730	33,566	
7.	精緻F	32,800	不明	28	1,171	21	7	8,197	820	7,377	
8.	太級撥筋	100,000	不明	64	1,563	5	59	92,217	9,221	82,996	45
9.	督脈臉刮(F刮)	50,000	不明	65	769	7	58	44,602	4,460	40,142	47
10.	下半身養生	10,000	不明	12	833	0	12	10,000	500	9,500	49
	下半身養生	10,000	不明	12	833	0	12	10,000	500	9,500	
合計		289,800						269,386	25,938	243,448	

03 註記：

04 1. 金額均為新臺幣。

05 2. 已消費部分行政處理費扣除10%、未消費部分扣除5%。

06 3. 金額均四捨五入。